

## **Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione**

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 (in seguito, anche, "Regolamento" o "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati, a seconda della società erogatrice del Servizio Idrico Integrato, da:

- **IRETI S.p.A.**, con sede legale in Via Piacenza, 54 – 16138 Genova
- **IREN Acqua Piacenza S.r.l.**, con sede legale in Strada Borgoforte 22 – 29122 Piacenza
- **IREN Acqua S.p.A.**, con sede legale in Via Piacenza, 54 - 16138 Genova
- **IREN Acqua Tigullio S.p.A.**, con sede legale Piazza Ns. Signora dell'Orto, 1 – 16043 Chiavari (GE)
- **ACAM Acque S.p.A.**, con sede legale in Via A. Picco, 22 – 19124 La Spezia
- **E.G.U.A. S.r.l.**, con sede legale in Piazza A. Moro, 1 – 16030 Cogorno (GE)
- **ARCA S.r.l.**, con sede legale in Piazza C. Prampolini, 1 – 42121 Reggio Emilia

in qualità di titolare del trattamento (di seguito congiuntamente il "Titolare"), e per tale ragione rende le informazioni relative al trattamento dei Suoi dati.

### **1. Finalità del trattamento.**

#### **a. Finalità contrattuali e legali**

I dati personali a Lei riferiti saranno trattati dal Titolare per finalità inerenti la gestione del rapporto contrattuale, in particolare:

- gestire la richiesta di prestazione di servizi (a titolo esemplificativo: attivazione, voltura, cessazione del contratto, richiesta di allaccio di un nuovo immobile, fatturazione dei servizi resi, gestione delle agevolazioni);
- gestire richieste di informazioni e/o reclami relativi al servizio;
- adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
- eventuale esercizio di diritti del Titolare del trattamento in sede di giudizio.

#### **b. Finalità di gestione della richiesta di pronto intervento**

Il Titolare potrà trattare i dati da Lei forniti in caso di richiesta di pronto intervento al fine di FornirLe le informazioni, l'assistenza e le prestazioni da Lei richieste tramite telefonata al numero a ciò dedicato.

#### **c. Attività di analisi statistiche e reportistica**

Il Titolare potrà trattare i Suoi dati personali e tecnici allo scopo di svolgere attività di reportistica ed analisi al fine di creare report e statistiche per valutare, analizzare e migliorare i servizi erogati.

#### **d. Verifica della qualità del servizio reso (indagini di "Customer Satisfaction")**

Il Titolare potrà inoltre contattarLa al fine di effettuare indagini circa la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi prestati all'utenza. È facoltà dell'utente rispondere o meno al questionario. Un eventuale rifiuto non comporterà alcuna conseguenza. I dati personali verranno utilizzati solo per finalità di ricerca statistica, non verranno usati né ceduti a terzi per altri scopi. Le informazioni saranno trattate sotto forma di statistiche aggregate in modo che non sia possibile risalire all'identità dell'utente o collegare ad esso le risposte.

### **2. Categoria dei dati raccolti. Conferimento dei dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto**

Per il perseguimento delle finalità di cui al paragrafo 1, lett. **a. (Finalità contrattuali e legali)**, il Titolare tratta dati personali, anche riferiti ai Suoi Familiari, tra i quali: dati identificativi (nome, cognome; Cod. Fisc.; data e luogo di nascita; partita IVA; tipo, numero e dati di rilascio del documento di identità, numero di componenti del nucleo familiare), dati di contatto (numero di telefono, indirizzo e-mail), dati tecnici relativi alla fornitura, accesso a bonus sociali, coordinate bancarie o postali per la gestione dei pagamenti domiciliati.

I dati raccolti e trattati dal Titolare per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lettera **b. (Finalità di gestione della richiesta di pronto intervento)** sono i dati identificativi del richiedente e la motivazione della chiamata.

I dati raccolti e trattati dal Titolare per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lett. **c. (Attività di analisi statistiche e reportistica)** sono dati tecnici relativi alla fornitura (consumi, tipologie di utenza, etc.).

I dati raccolti e trattati dal Titolare per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lett. **d. (Finalità di verifica della qualità del servizio reso)** sono: dati identificativi (nome, cognome), dati di contatto (numero di telefono e indirizzo e-mail).

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. **a. (Finalità contrattuali e legali)** è necessario, in quanto costituisce un requisito essenziale per la conclusione e gestione del rapporto contrattuale. Un Suo eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedirci di svolgere le attività, ivi indicate.

Per il trattamento dei dati personali per tali finalità non è necessario il Suo consenso, ai sensi dell'articolo 6, lett. b. (esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso) e c. (adempimento di obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) del GDPR.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. **b. (Finalità di gestione della richiesta di pronto intervento)** è necessario, in quanto costituisce un requisito essenziale per poter fornire riscontro alla richiesta di pronto intervento. Un Suo eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedirvi di svolgere tale attività.

Per il trattamento dei dati personali per tali finalità non è necessario il Suo consenso, ai sensi dell'articolo 6, lett. c. (adempimento di obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) del GDPR.

In virtù delle valutazioni effettuate circa il bilanciamento d'interesse tra Titolare e interessato, il trattamento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. **c. e d. (Finalità di verifica della qualità del servizio reso e Attività di analisi statistiche e reportistica)** si fonda, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lett. f) del GDPR, sul legittimo interesse del Titolare del trattamento.

Lei potrà in ogni caso opporsi ai sensi dell'art. 21 par. 1 del GDPR al trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. **c. e d.** contattando in qualunque momento il Titolare del trattamento ai recapiti indicati al successivo paragrafo 6.

### **3. Modalità del trattamento e termini di conservazione dei dati**

I dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopraindicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

I dati personali saranno conservati dal Titolare nel pieno rispetto dei principi di necessità, minimizzazione, limitazione della conservazione, mediante l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate al livello di rischio dei trattamenti, per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità di cui sopra per le quali sono trattati e comunque per il periodo previsto dalla legge. In particolare, i dati personali forniti saranno trattati e conservati per un periodo di tempo determinato nel rispetto dei seguenti criteri: (i) durata del rapporto contrattuale e rispetto degli adempimenti derivanti dal trattamento dei dati; (ii) obblighi di conservazione stabiliti dalla legge; (iii) eventuale esercizio di diritti del Titolare del trattamento in sede di giudizio.

È fatto comunque salvo il diritto di opporsi in ogni momento ai trattamenti fondati sul legittimo interesse per motivi connessi alla situazione particolare dell'interessato. Decorso tale periodo i dati saranno cancellati e/o resi anonimi in modo da non permettere, anche indirettamente o collegando altre banche di dati, di identificare gli interessati.

### **4. Ambito di comunicazione, trasferimento all'estero e diffusione dei dati personali**

I dati sono stati acquisiti e raccolti direttamente presso l'interessato ovvero, anche al fine di dare applicazione alla Deliberazione ARERA del 28 settembre 2017 665/2017/R/IDR (c.d. TICS), comunicati al Titolare dal Comune di residenza dell'interessato.

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno del Titolare in qualità di Incaricati<sup>1</sup> del trattamento, specificamente istruiti e autorizzati. Inoltre, il trattamento dei dati personali potrà essere effettuato dalle Società del Gruppo Iren nonché da società di fiducia del Titolare del trattamento in qualità di responsabili del trattamento che forniscono prestazioni o servizi strumentali, anche di natura tecnica ed organizzativa, alle finalità indicate nel paragrafo 1, tra cui:

- soggetti incaricati della gestione e assistenza di utenti e dei consumatori;
- soggetti incaricati di stampare e inviare le bollette;
- soggetti incaricati di recuperare i crediti maturati;
- soggetti incaricati di valutare l'efficienza ed efficacia del servizio reso;
- soggetti che effettuano servizi di data entry.

I dati personali potranno essere inoltre comunicati alle seguenti categorie di soggetti che operano in qualità di titolari autonomi del trattamento:

- altre società del Gruppo Iren;
- Società di factoring.

I dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

---

<sup>1</sup> Ai fini della presente informativa, con il termine "Incaricato" si intende qualsiasi "persona autorizzata al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del titolare o del responsabile" come previsto agli articoli 4, numero 10, e 29 del GDPR.

## 5. Diritti dell'interessato

In relazione al trattamento dei dati, è Sua facoltà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, (riprodotti in forma abbreviata in calce alla presente policy). Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento inviando una comunicazione scritta via posta o e-mail agli indirizzi di cui al successivo paragrafo 6.

## 6. Titolare e Responsabile della protezione dei dati

Titolare del trattamento, a seconda della società erogatrice del Servizio Idrico Integrato, è:

- **IRETI S.p.A.**, con sede legale in Via Piacenza, 54 – 16138 Genova;
- **IREN Acqua Piacenza S.r.l.**, con sede legale in Strada Borgoforte 22 – 29122 Piacenza;
- **IREN Acqua S.p.A.**, con sede legale in Via Piacenza, 54 - 16138 Genova;
- **IREN Acqua Tigullio S.p.A.**, con sede legale Piazza Ns. Signora dell'Orto, 1 – 16043 Chiavari (GE);
- **ACAM Acque S.p.A.**, con sede legale in Via A. Picco, 22 – 19124 La Spezia;
- **E.G.U.A. S.r.l.**, con sede legale in Piazza A. Moro, 1 – 16030 Cogorno (GE);
- **ARCA S.r.l.**, con sede legale in Piazza C. Prampolini, 1 – 42121 Reggio Emilia.

Per contattare i Titolari, esercitare i diritti di cui agli artt. 15 a 22 o conoscere l'elenco completo ed aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare, si invii una comunicazione, a seconda della società di riferimento, all'indirizzo e-mail:

- per **IRETI S.p.A.**: [privacy.ireti@gruppoiren.it](mailto:privacy.ireti@gruppoiren.it);
- per **IREN Acqua Piacenza S.r.l.**: [privacy.irenacquapiacenza@gruppoiren.it](mailto:privacy.irenacquapiacenza@gruppoiren.it);
- per **IREN Acqua S.p.A.**: [privacy.irenacqua@gruppoiren.it](mailto:privacy.irenacqua@gruppoiren.it);
- per **IREN Acqua Tigullio S.p.A.**: [privacy.irenacquatigullio@gruppoiren.it](mailto:privacy.irenacquatigullio@gruppoiren.it);
- per **ACAM Acque S.p.A.**: [privacy.acamacque@gruppoiren.it](mailto:privacy.acamacque@gruppoiren.it);
- per **E.G.U.A. S.r.l.**: [egua.srl@ireti.it](mailto:egua.srl@ireti.it);
- per **ARCA S.r.l.**: [privacy.arcareggio@gruppoiren.it](mailto:privacy.arcareggio@gruppoiren.it).

Si informa inoltre che il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è contattabile inviando una e-mail a [dpo@gruppoiren.it](mailto:dpo@gruppoiren.it) per le seguenti società:

- IRETI S.p.A.
- IREN Acqua Piacenza S.r.l.
- IREN Acqua S.p.A.
- IREN Acqua Tigullio S.p.A.

Per le Società ACAM Acque S.p.A., E.G.U.A. S.r.l. e ARCA S.r.l. ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire inviando una e-mail ai seguenti indirizzi:

- ACAM Acque S.p.A.: [dpo.acamacque@gruppoiren.it](mailto:dpo.acamacque@gruppoiren.it)
- E.G.U.A. S.r.l.: [piero.provenzano@rpadvisor.it](mailto:piero.provenzano@rpadvisor.it)
- ARCA S.r.l.: [dpo.arcareggio@gruppoiren.it](mailto:dpo.arcareggio@gruppoiren.it)

### DIRITTI DELL'INTERESSATO Articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, l'interessato ha diritto di ottenere dal titolare l'accesso, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei suoi dati personali; il diritto di ottenere la limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione ed infine, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante.